

Genève abrite les meilleurs réceptionnistes de Suisse

Les employés du Beau-Rivage, de l'Epsom Manotel et du Mandarin Oriental ont tristé le Trophée Bucherer 2011

Genève a tout raflé lors du concours national du meilleur jeune réceptionniste, qui s'est déroulé début décembre à l'Ecole hôtelière de Lucerne. L'épreuve, organisée par l'Amicale internationale des chefs de réception et sous-directeurs de grands hôtels (AICR), a réuni quatorze candidats de toutes les régions de Suisse.

Bilan des traditionnelles trois épreuves (interview, questionnaire à choix multiples et mise en situation): l'Hôtel Beau-Rivage s'offre une récidive. Après Julia Fernholz (2009), c'est au tour de sa collègue Stéphanie Martinez de se hisser à la première place du 17^e Trophée Bucherer. «Stéphanie a été grandiose sur toute la ligne», résume Franck Albespy, chef d'orchestre de l'accueil au Beau-Rivage et coach de la lauréate de 25 ans, qui repart du coup avec un bon d'achat de 1500 francs.

Les deux autres finalistes, Julien Canuet (Epsom Manotel) et Vittorio Di Marco (Mandarin Oriental), empochent deux chèques cadeau de respectivement 1000 et 500 fr. C'est donc carton plein pour la Cité de Calvin. Comment expliquer cette excellence genevoise? «Ces dernières années, il y a parmi les hôteliers du canton un vrai travail de valorisation des métiers de l'accueil», indique Alain Burnier, directeur de l'Ecole hôtelière de Genève. Autre atout de la Cité de Calvin: sa concentration élevée en établissements de catégorie

supérieure. «Nous disposons en effet d'un terrain de jeux extraordinaire», conclut celui qui préside également l'Association suisse des Ecoles hôtelières.

Quel a été cette année le thème du jeu de rôle? L'exercice a mobilisé deux comédiens et «Kitty», un chat pur race Van Cat. L'intrigue débute vers minuit: l'hôtel est complet, à l'exception d'une chambre dont l'hôte est attendu d'une minute à l'autre, quand soudain, un client descend en peignoir à la réception. «Entre deux crises d'éternuements, il explique être allergique aux poils de chat laissés dans sa suite et aimerait changer de chambre», indique la championne, déjà mûre pour les Mondiaux de la discipline, ce mois-ci à Prague.

Au même moment, la cliente tardive débarque avec une boule de poils en guise d'animal de compagnie. Tout l'art de la réceptionniste consiste alors à tenir devant deux fortes personnalités. La solution imaginée par la gagnante: proposer la chambre vide au client allergique, loger la nouvelle arrivante dans un autre établissement de même catégorie. «En lui offrant aussi une nuit gratuite lors de sa prochaine visite dans l'hôtel», ajoute celle qui a bénéficié des encouragements de sa devancière du Beau-Rivage, également vice-championne du monde de sa catégorie.

Au fait, quelle est la différence entre un bon et un excellent réceptionniste? «Les standards de qualité doivent être connus par cœur. Une fois qu'on les maîtrise, on peut aller au-delà et interpréter les situations. Ce n'est qu'ainsi qu'un professionnel de l'accueil peut se distinguer», conclut Franck Albespy. **DJ.N.**



Les lauréats: Julien Canuet (Epsom Manotel), Stéphanie Martinez (Beau-Rivage) et Vittorio Di Marco (Mandarin Oriental). DR